



# Экскурсионное обслуживание



**ЭКСКУРСИЯ** - это коллективное (или индивидуальное) посещение и изучение с познавательной целью определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 часов без ночевки.

Экскурсионные услуги

- услуги по организации проведения экскурсий
- услуги экскурсовода
- услуги гида-переводчика
- услуги сопровождающего

## ВИДЫ ЭКСКУРСИЙ:

- обзорные и тематические (исторические, литературные, производственные, экологические и т.д.),
  - городские и загородные,
  - пешеходные, экскурсии с использованием пассажирского транспорта различных видов (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, конного и др.),
  - комбинированные (транспортно-пешеходные) и экскурсии других видов,
  - детские, молодежные, экскурсии для взрослых, экскурсии для пожилых людей,
- Экскурсии могут подразделяться также в зависимости от числа участников, назначения, продолжительности, времени проведения и других факторов.*



## ИНФОРМАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ

- об исполнителе

На вывеске туроператора, турагента или фирмы, организующей

- фирменное наименование (наименование) организации
- место нахождения (почтовый и юридический адрес)
- режим работы

## - об оказываемых услугах:

- ➔ основные потребительские свойства услуги (например, о маршруте экскурсии, его особенностях, правилах безопасного поведения в ходе экскурсии, об обычаях местного населения, святынях),
- ➔ цена в рублях, условия приобретения экскурсии,
- ➔ правила и условия эффективного и безопасного использования услуг,
- ➔ указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (например, экскурсовод, гид-переводчик, специально обученный инструктор-проводник), и другие.

### Туроператоры (турагенты), предоставляющие экскурсионные услуги в рамках турпродукта, обязаны также сообщить информацию:

- программу пребывания, маршрут и условия экскурсии, включая информацию о месте нахождения средства размещения, его категории, и питания, услугах по перевозке потребителя в месте временного пребывания,
- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении экскурсии,
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить экскурсию, связанную с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, занятие экстремальными видами туризма и спорта) и другие.

### Экскурсоводы (гиды), оказывающие услуги, которые не входят в турпродукт, дополнительно предоставляют информацию:

- ➔ перечень услуг, условия их оказания, форма и порядок оплаты услуг;
- ➔ сведения о сроках оказания услуг (дата, время начала и окончания либо продолжительность оказания услуги);
- ➔ сведения о форме, условиях и порядке заказа услуг, изменения или аннулирования заказа услуг;
- ➔ перечень и цена иных платных услуг, оказываемых за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- ➔ перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот.

Такая информация размещается экскурсоводом (гидом):

- на информационном стенде, доске объявлений,
- на сайте в сети "Интернет", странице в социальных сетях либо страница сайта в сети "Интернет" владельца агрегатора.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

- ➔ в простой письменной форме
- ➔ в электронной форме

если экскурсия  
входят в  
турпродукт

в любой форме, в том числе дистанционно

если услугу оказывает  
экскурсовод (гид)

При заключении договора потребителю может быть выдана памятка, в которой должна содержаться необходимая информация об экскурсионной услуге.

## БЕЗОПАСНОСТЬ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

- ➔ На экскурсии должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья экскурсантов как в обычных условиях, так и в

чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.).

- Информация, необходимая для экскурсантов в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно, до начала и в процессе экскурсии.
- Информация, характеризующая природные сложности экскурсионной трассы, необходимый уровень личной физической подготовки туриста, особенности индивидуальной экипировки, должна содержаться в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к экскурсионной путевке.



### ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

Если вас не устроило качество оказанной вам услуги, вы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги, если они обнаружены в процессе проведения экскурсии и могут быть устранены (*например, замена гида –переводчика, предоставление надлежащих услуг по перевозке во время экскурсии*),
- соответствующее уменьшение цены услуги,
- возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги,
- расторжение договора, если в установленный срок недостатки оказанной услуги не будут устранены или если будут обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (*например, нарушение сроков оказания экскурсионных услуг*).

Кроме того, вы вправе **заявить требование** о полном возмещении убытков и компенсации морального вреда.

#### обязательная претензия:

при приобретении экскурсии в составе турпоездки в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации

#### по выбору потребителя:

при приобретении экскурсии как самостоятельной услуги предъявляется исполнителю в устной или письменной форме

**Внимание! Необходимо своевременно позаботиться о доказательствах оказания некачественной услуги, причинения вреда вашему имуществу или здоровью (например, медицинские документы, фотографии, показания свидетелей).**